



Analysis of the Application of E-Filing in Efforts to Improve Taxpayer Compliance in Submitting Annual Tax Returns at the Manado Primary Tax Service Office

Rachel Danielle Adriana Aling^{1*}, Robert Lambey², Sonny Pangerapan³
Universitas Sam Ratulangi

Corresponding Author: Rachel Danielle Adriana Aling
racheldanielle.aling@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Taxpayer, E-Filing, Tax, Annual Tax Return, Fiskus

Received : 12, August

Revised : 15, October

Accepted: 25, November

©2023 Aling, Lambey, Pangerapan:
This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

E-filing is a way of submitting Annual Tax Return electronically and in real time through the DJP Online tax e-filing website or applications managed by tax application service providers (ASP). This research was conducted to evaluate the implementation of the e-filing system at KPP Pratama Manado with the aim of improving taxpayer compliance and identifying factors that support and hinder the implementation of e-filing. The research method used is qualitative with a descriptive approach. The results showed that the use of e-filing has a good impact on the level of taxpayer compliance, especially for individual taxpayers. In addition, the results identify the benefits and challenges faced by taxpayers and KPP Pratama Manado in dealing with e-filing.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan yang digunakan untuk mendukung Anggaran Pembelanjaan Negara (APBN) dan membiayai berbagai kebutuhan serta pengeluaran pemerintah dalam membangun negara. Melalui pembayaran pajak, dana tersebut masuk ke kas negara dan kemudian digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, meskipun pajak merupakan kewajiban yang harus dibayar, namun tujuannya adalah untuk memberikan manfaat kembali kepada masyarakat, dengan fokus pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu, setiap individu diharuskan untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Saat ini, sistem perpajakan di Indonesia mengalami kemajuan yang signifikan, terlihat dari perkembangan cepat dalam bidang teknologi, seperti diperkenalkannya layanan *e-filing*. *E-filing* adalah istilah yang merujuk pada pengajuan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara daring melalui situs web Direktur Jenderal Pajak, yang dapat diakses dengan menggunakan koneksi internet.

Dengan adanya perkembangan sistem ini, semua wajib pajak dapat melakukan pelaporan SPT secara efisien karena *e-filing* dapat dilakukan di mana pun dan kapan pun dengan mudah tanpa perlu khawatir dengan masalah keterlambatan dalam melaporkan SPT. Meskipun *e-filing* diberlakukan sejak tahun 2014, beberapa tantangan masih terdapat dalam penggunaannya. Salah satu contohnya adalah kurangnya pemahaman beberapa wajib pajak terkait dengan operasional *e-filing*, menyebabkan sebagian dari mereka masih memilih untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara langsung dan manual. Salah satu kendala dalam melakukan *e-filing* yang sering terjadi adalah sistem dari *e-filing* mengalami error, yang membuat wajib pajak harus melakukan pelaporan secara manual.

Sistem *e-filing* ini dapat membantu wajib pajak untuk mengurangi dan menghemat biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk mempersiapkan, memproses, sampai dengan melakukan pelaporan SPT secara benar dan tepat waktu, sehingga kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT semakin meningkat. Tingkat kepatuhan dari Wajib Pajak yang berada dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado adalah poin utama yang akan dibahas dalam penelitian ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Akuntansi

Akuntansi merupakan kegiatan jasa yang berfungsi menyediakan suatu informasi kuantitatif yang kemudian digunakan untuk pengambilan keputusan ekonomi (Financial Accounting Standards Board, 2017).

Akuntansi Pajak

Akuntansi Pajak adalah proses pencatatan, penggolongan dan pengikhtisaran suatu transaksi keuangan kaitannya dengan kewajiban perpajakan dan diakhiri dengan pembuatan pelaporan keuangan fiskal sesuai dengan ketentuan dan peraturan perpajakan yang terkait sebagai dasar pembuatan Surat Pemberitahuan Tahunan (Eko dan Dr. Deden, 2020 : 3).

Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo,2019 : 3).

Wajib Pajak

Wajib pajak adalah individu atau entitas yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak kepada pemerintah, termasuk perseorangan seperti warga negara, karyawan, PNS, ABRI, WNA yang tinggal lebih dari 183 hari di Indonesia, serta kelompok atau badan usaha. Setelah seseorang diidentifikasi sebagai Wajib Pajak, mereka memiliki sejumlah hak dan tanggung jawab yang harus dipenuhi.

Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT) dijelaskan bahwa, Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan di bidang perpajakan.

E-Filing

E-filing merupakan salah satu cara untuk menyampaikan SPT atau pemberitahuan berupa perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara elektronik dan *real time* melalui website *e-filing* pajak DJP Online atau aplikasi yang telah disediakan oleh Penyedia Jasa Aplikasi pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 Jo No. 74/PMK/2012 kategori wajib pajak yang patuh adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut;
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini akan dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Manado, yang bertempat di Jalan Gunung Klabat, Tanjung Batu No. 1, Kecamatan Wanea, Kota Manado, Sulawesi Utara. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2023 sampai dengan selesai.

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa data kuantitatif. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung, melalui pelayanan sistem *e-filing* dan bagian pengolahan data dan informasi di KPP Pratama Manado. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sumber data primer yang secara langsung didapatkan dari pihak yang bersangkutan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi., dan data sekunder yaitu data yang akan diperoleh berupa informasi dan laporan dalam bentuk dokumentasi dari KPP Pratama Manado. Data sekunder yang dimaksud yaitu berupa data statistik yang meliputi berapa jumlah wajib pajak orang pribadi yang tentunya terdaftar dan juga jumlah penerimaan SPT Tahunan. Wawancara secara langsung dengan responden, dimana pewawancara bermaksud untuk memperoleh informasi mengenai keefektifan adanya *e-filing* untuk SPT, dan juga informasi seputar data yang akan pewawancara peroleh dari narasumber. Kemudian studi dokumen, metode studi dokumen ini akan digunakan untuk mencari data berupa data jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Manado.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif.

Untuk melakukan perhitungan Rasio kepatuhan dari Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan, digunakan rumus menghitung persen yaitu:

$$\text{Tingkat Penggunaan} = \frac{\text{Jumlah Pengguna}}{\text{Jumlah WP yang wajib SPT Tahunan}} \times 100$$

Tingkat kepatuhan dari Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan Tahun Pajak 2020-2022 akan di identifikasikan dengan menggunakan pedoman konversi, sebagai berikut:

Tabel 1. Norma Absolut Skala Lima

Skor Perolehan	Tingkat Penguasaan
90-100%	Sangat Tinggi
80-89%	Tinggi
65-79%	Cukup
55-64%	Kurang
0-54%	Rendah

Sumber: Wayan Nurkancana dan Sunarta (1992:92)

Proses analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan proses analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, dimana ada tiga tahapan yaitu:

1. Sampling Data
Objektif dari langkah ini adalah memilih data yang relevan dan diperlukan, lalu menyederhanakan serta menyusunnya agar dapat menggambarkan esensi dan signifikansi temuan tersebut.
2. Penyajian Data
Penyajian data ini bertujuan untuk mengintegrasikan informasi yang telah diperoleh sehingga dapat menggambarkan peristiwa tersebut.
3. Penarikan Kesimpulan
Setelah mengumpulkan semua data yang diperlukan, berikutnya adalah mengambil kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Manado

Penerapan *e-filing* atau pengisian dan penyampaian laporan perpajakan secara elektronik memiliki dampak yang cukup besar pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Berikut adalah beberapa cara di mana penerapan *e-filing* dapat berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak:

1. Kemudahan dan Keterjangkauan
2. Meningkatkan Akurasi dan Kepatuhan
3. Penindakan yang Lebih Efisien

Data Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan data dari jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar Wajib SPT, jumlah pelaporan SPT yang menggunakan *e-filing*, dan jumlah Wajib Pajak yang melakukan pelaporan SPT secara manual di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

Tabel 2. Data Wajib Pajak Orang Pribadi SPT Tahunan Lapor Secara *E-Filing* dan Lapor Secara Manual

Tahun	Wajib Pajak yang Terdaftar Wajib SPT Tahunan	Wajib Pajak SPT Tahunan Lapor <i>E-Filing</i>	Wajib Pajak SPT Tahunan Lapor Secara Manual
2020	94.311	42.171	24.873
2021	61.070	44.772	12.573
2022	79.708	55.286	20.652

Sumber: KPP Pratama Manado (2023)

Data Pelaporan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Manado

Tabel 3. Data Wajib Pajak Badan SPT Tahunan Laporan Secara *E-Filing* dan Laporan Secara Manual

Tahun	Wajib Pajak yang Terdaftar Wajib SPT Tahunan	Wajib Pajak SPT Tahunan Laporan <i>E-Filing</i>	Wajib Pajak SPT Tahunan Laporan Secara Manual
2020	5.933	2.716	663
2021	6.307	2.865	486
2022	6.867	3.070	379

Sumber: KPP Pratama Manado (2023)

Faktor Penghambat dan Pendukung dari Penerapan *E-Filing*

Faktor-faktor yang memengaruhi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya di bidang perpajakan dapat dibagi menjadi faktor pendukung dan penghambat. Hasil wawancara dengan Wajib Pajak dan pihak fiskus mengidentifikasi sejumlah unsur yang berperan sebagai pendukung dan penghambat dalam menerapkan sistem *e-filing*:

1. Faktor Penghambat

- a) Kurangnya pemahaman atau ketelitian Wajib Pajak terkait prosedur dan tata cara pelaporan SPT Tahunan merupakan kendala yang dihadapi.
- b) Wajib Pajak tidak melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan.
- c) Kesadaran Wajib Pajak.
- d) Wajib Pajak Badan yang belum melakukan penonaktifan NPWP

2. Faktor Pendukung

- a) Informasi yang tersedia jelas
- b) Ada dukungan serta bantuan teknis
- c) Efisiensi dalam melakukan pelayanan
- d) Keterbukaan dan transparansi
- e) Edukasi dan Kesadaran

PEMBAHASAN

Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Manado

Penggunaan *e-filing* atau sistem pengisian dan penyampaian laporan perpajakan secara elektronik memiliki dampak tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Berikut adalah beberapa cara di mana penerapan *e-filing* dapat berdampak pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak:

1. Kemudahan dan Keterjangkauan
Pengenalan e-filing dilakukan dengan tujuan menyediakan opsi yang lebih mudah dan cepat bagi Wajib Pajak untuk melaporkan pajak mereka.
2. Meningkatkan Akurasi dan Kepatuhan
Melalui *e-filing*, data masukan disampaikan secara langsung ke dalam sistem komputer, mengurangi potensi kesalahan pada input manual. Hal ini berkontribusi pada penyusunan laporan yang lebih akurat, dan Wajib Pajak dapat memastikan bahwa kewajiban mereka terpenuhi sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Penindakan yang Lebih Efisien
E-filing memungkinkan otoritas pajak untuk meningkatkan efisiensi dalam pemantauan dan pengawasan aktivitas perpajakan. Data yang disampaikan secara elektronik dapat diproses dan dianalisis dengan lebih cepat, sehingga potensi ketidakpatuhan atau pelanggaran dapat teridentifikasi lebih awal dan ditanggapi dengan lebih efektif.

Analisis Rasio Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan

Tabel 4. Tingkat Penggunaan *E-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Wajib SPT	Jumlah Pengguna <i>E-Filing</i>	Persentase Penggunaan <i>E-Filing</i>
2020	94.311	42.171	44,71%
2021	61.070	44.772	73,31%
2022	79.708	55.286	69,36%

Sumber: Olahan Data Tahun 2023

Untuk menghitung persentase tingkat penggunaan:

Rumus:

$$\text{Tingkat Penggunaan} = \frac{\text{Jumlah Pengguna}}{\text{Jumlah WP yang wajib SPT Tahunan}} \times 100$$

Pada tahun 2020 persentase penggunaan *e-filing* adalah sebesar 44,71%, yang kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2021 sebesar 28,60, tahun 2021 ke tahun 2022 mengalami penurunan persentase penggunaan *e-filing* sebesar 3,95% sehingga persentase pada tahun 2022 menjadi 69,36%, hal ini disebabkan oleh naiknya jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dari tahun 2021 ke tahun 2022 sehingga mempengaruhi persentasenya. Penurunan dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar ini terjadi karena sejumlah Wajib Pajak yang di non-efektifkan secara jabatan, karena sudah beberapa tahun tidak melakukan pelaporan. Hal ini mengakibatkan persentasenya turun, namun untuk angka dari jumlah penggunaan *e-filing* dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 mengalami peningkatan yang cukup baik. Peningkatan angka penggunaan *e-*

filing ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak sudah mulai paham dan memilih untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan dengan *e-filing*.

Tabel 5. Tingkat Pelaporan Manual Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Wajib SPT	Jumlah WPOP Lapor SPT Manual	Persentase WP Lapor SPT Manual
2020	94.311	24.873	26,37%
2021	61.070	12.573	20,58%
2022	79.708	20.652	25,91%

Sumber: Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas pada tahun 2020 persentase dari Wajib Pajak yang lapor SPT secara manual sebesar 26,37%. Kemudian pada tahun 2021 persentasenya mengalami penurunan menjadi 20,58%. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan fiskus, penurunan angka persentase ini terjadi karena banyak Wajib Pajak yang sudah mulai beralih dari melakukan pelaporan SPT Tahunan secara manual ke lapor SPT dengan menggunakan *e-filing*. Pada tahun berikutnya yaitu tahun 2022 adanya peningkatan persentase untuk Wajib Pajak yang lapor manual sebanyak 5,4%, yang mempengaruhi bertambahnya angka persentase ini adalah bertambahnya jumlah dari Wajib Pajak yang terdaftar dari tahun 2021 ke tahun 2022. Wajib Pajak yang baru terdaftar cenderung lebih memilih untuk melakukan pelaporan secara manual, terutama yang baru pertama kali melakukan pelaporan. Wajib Pajak yang baru masih membutuhkan pelayanan dan bantuan langsung dari Kantor Pelayanan Pajak.

Tabel 6. Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Wajib SPT	Realisasi Wajib Pajak Orang Pribadi	Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2020	94.311	67.044	71,09%
2021	61.070	57.345	93,90%
2022	79.708	75.938	95,27%
Rata-rata persentase Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah sebesar 86,75%			

Sumber: Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel yang diatas ditunjukkan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar Wajib SPT, Pada tahun 2020 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai Wajib Pajak yang wajib melakukan pelaporan SPT berjumlah 94.311 Wajib Pajak. Pada tahun 2021 berjumlah 61.070 Wajib Pajak dan pada tahun 2022 berjumlah 79.708 Wajib Pajak. Berikutnya untuk persentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk tahun 2020 sebesar

71,09%, kemudian pada tahun 2021 adanya peningkatan sebesar 30% sehingga menjadi 93,90%, dan pada tahun 2022 terjadi peningkatan lagi sebesar 2% sehingga menjadi 95,27%.

Dari hasil yang ada dapat dilihat bahwa persentase kepatuhan dari Wajib Pajak yang wajib SPT dalam melakukan pelaporan SPT mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan ini merupakan hal yang baik, yang menunjukkan bahwa Wajib Pajak di Kota Manado sudah lebih sadar dalam melakukan kewajibannya.

Analisis Rasio Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Pelaporan SPT Tahunan

Tabel 7. Tingkat Penggunaan *E-Filing* oleh Wajib Pajak Badan dalam Pelaporan SPT Tahunan

Tahun	Jumlah WP Terdaftar Wajib SPT Tahunan	Jumlah Pengguna <i>E-Filing</i>	Persentase Penggunaan <i>E-Filing</i>
2020	5.933	2.716	45,78%
2021	6.307	2.865	45,43%
2022	6.867	3.070	44,71%

Sumber: Olahan Data Tahun 2023

Persentase dari penggunaan *e-filing* dari tahun ke tahun mengalami kenaikan seperti pada tahun 2020 persentase dari penggunaan *e-filing* berjumlah sebesar 45,78%, kemudian pada tahun 2021 mengalami peningkatan menjadi sebesar 45,43%. Pada tahun 2022 persentase penggunaan *e-filing* mengalami penurunan sebanyak 0,72% menjadi 44,71%.

Peningkatan yang terjadi dari tahun 2020 ke tahun 2021 merupakan tanda yang baik, berarti wajib pajak lebih patuh dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan. Namun pada tahun 2022 adanya penurunan dalam persentasenya, ada beberapa alasan yang menyebabkan terjadinya penurunan ini salah satunya adalah karena pandemi *Covid-19* yang mengakibatkan penurunan aktifitas atau kebangkrutan dari wajib pajak. Kebangkrutan yang dialami oleh Wajib Pajak semenjak pandemi *Covid-19* menyebabkan Wajib Pajak tidak dapat membangun usahanya kembali. Wajib pajak tidak melakukan permohonan untuk me-nonaktifkan NPWP jika omzet tidak capai atau mereka tidak melakukan permohonan penghapusan NPWP pada saat perusahaan mengalami kebangkrutan.

Tabel 8. Tingkat Pelaporan Manual Wajib Pajak Badan dalam Pelaporan SPT Tahunan

Tahun	Jumlah WP Terdaftar Wajib SPT Tahunan	Jumlah WP Lapor SPT Manual	Persentase WP Lapor SPT Manual
2020	5.933	663	11,17%
2021	6.307	486	7,71%
2022	6.867	379	5,52%

Sumber: Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.7 pada tahun 2020 persentase dari Wajib Pajak yang lapor SPT secara manual sebesar 11,17%, lalu untuk tahun 2021 persentasenya mengalami penurunan sebanyak 3,46% sehingga persentasenya menjadi 7,71%. Tahun 2022 juga terjadi penurunan angka persentase sebanyak 2,19%, di mana angkanya menjadi 5,52%. Hal ini sama seperti yang terjadi pada angka persentase dari Wajib Pajak Orang Pribadi di mana penurunan angka persentase ini terjadi karena banyak Wajib Pajak Badan yang telah beralih dari melaporkan SPT Tahunan secara manual ke lapor SPT dengan menggunakan *e-filing*. Angka persentase pengisian SPT Tahunan secara manual yang menurun merupakan hal yang positif, yang berarti bahwa Wajib Pajak sudah mulai beralih dari melapor SPT secara manual ke melapor SPT dengan menggunakan *e-filing*.

Tabel 9. Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Manado

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Badan Wajib SPT	Realisasi Wajib Pajak Badan	Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan
2020	5.933	3.379	56,95%
2021	6.307	3.351	53,13%
2022	6.867	3.449	50,25%
Rata-rata persentase Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan adalah sebesar 53,44%			

Sumber: Olahan Data Tahun 2023

Dari hasil yang ada dapat dilihat bahwa persentase kepatuhan dari Wajib Pajak yang wajib SPT dalam melakukan pelaporan SPT mengalami penurunan dari tahun 2020 ke tahun 2021. Dengan terjadinya penurunan persentase dari angka kepatuhan Wajib Pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan menunjukkan bahwa Wajib Pajak Badan di Kota Manado belum terlalu patuh dalam melaksanakan kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Turunnya persentase pelaporan SPT dari Wajib Pajak Badan ini juga diakibatkan oleh terjadinya pandemic *Covid-19* yang pada saat ini menyebabkan beberapa perusahaan mengalami kerugian serta kebangkrutan, tetapi pada saat hal itu terjadi pihak perusahaan belum menonaktifkan NPWP.

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan Tahun Pajak 2020-2022 diukur dengan Pedoman Konversi Norma Absolut Skala Lima

Pada tahun 2020 persentase Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi angkanya sebesar 71,09%, untuk tahun 2021 sebesar 93,90%, dan tahun 2022 sebesar 95,27%. Persentase rata-rata dari tiga tahun tersebut adalah sebesar 86,75%. Dari hasil rata-rata tersebut berdasarkan Norma Absolut Skala Lima, persentase kepatuhan tahun 2020-2022 berada di antara 80-89% sehingga masuk dalam tingkat penguasaan tinggi.

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Pelaporan SPT Tahunan Tahun Pajak 2020-2022 diukur dengan Pedoman Konversi Norma Absolut Skala Lima

Pada tahun 2020 persentase Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan angkanya sebesar 56,95%, untuk tahun 2021 sebesar 53,13%, dan tahun 2022 sebesar 50,25%, untuk persentase rata-rata dari tahun 2020 sampai tahun 2022 berjumlah 53,44%. Berdasarkan Norma Absolut Skala Lima, persentase kepatuhan dari tiga tahun tersebut berada di antara 55-64% dengan keterangan skor kurang dan masuk dalam tingkat penguasaan rendah.

Faktor Penghambat dan Pendukung dari Penerapan E-filing di KPP Pratama Manado

Berikut ini merupakan penjelasan dari faktor penghambat dan faktor pendukung yang dapat memengaruhi Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya dalam bidang perpajakan.

1. Faktor Penghambat

- a. Beberapa Wajib Pajak tidak memahami atau kurang teliti dalam mengikuti prosedur dan tata cara pelaporan SPT Tahunan yang benar. Meskipun sebagian dari mereka memiliki pemahaman tentang SPT, namun saat mengisi SPT, ada yang kurang hati-hati dalam perhitungan dan beberapa kali mengisi data yang tidak lengkap.
- b. Wajib Pajak Orang pribadi yang tidak melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi
- c. Kesadaran dari Wajib Pajak, karena seringkali KPP mendapatkan keluhan dimana terjadi kesalahan dari pihak Wajib Pajak seperti lupa akun atau password yang digunakan, email, serta nomor *e-fin*.
- d. Wajib Pajak Badan yang sudah belum melakukan penonaktifan NPWP, jadi masih terdaftar namun tidak melakukan pembayaran, sehingga mempengaruhi persentase dari tingkat pelaporan SPT Tahunan.

2. Faktor Pendukung

- a. Ketersediaan Informasi yang Jelas

Pemberian layanan yang memuaskan dari pihak fiskus dalam menyajikan informasi perpajakan yang transparan dan mudah diakses bagi Wajib Pajak. Informasi yang lengkap dan dapat dipercaya mengenai kewajiban perpajakan, insentif perpajakan, dan proses pelaporan dapat memberikan bantuan kepada Wajib Pajak untuk lebih memahami dan mematuhi regulasi perpajakan dengan lebih baik.

b. Dukungan dan Bantuan Teknis

c. Ketika Wajib Pajak menghadapi kesulitan atau memiliki pertanyaan terkait perpajakan, fiskus dapat memberikan dukungan dan bantuan teknis yang memadai. Ketersediaan untuk menghubungi petugas pajak dapat membantu Wajib Pajak mendapatkan jawaban yang akurat, memungkinkan penyelesaian masalah perpajakan menjadi lebih efisien.

d. Efisiensi dalam Pelayanan

Pemberian layanan fiskus yang efisien dan tidak memakan waktu dapat mengurangi beban administratif bagi Wajib Pajak. Ketika proses pelaporan dan pembayaran pajak berlangsung dengan lancar dan cepat, kemungkinan besar Wajib Pajak akan lebih termotivasi untuk mematuhi kewajiban pajak.

e. Keterbukaan dan Transparansi

Pemberian layanan fiskus yang terbuka dan jelas selama proses pemeriksaan pajak dan penegakan hukum dapat membantu memperkuat kepercayaan antara Wajib Pajak dan otoritas pajak. Jika Wajib Pajak merasa bahwa pemeriksaan dilakukan dengan adil dan transparan, mereka akan lebih termotivasi untuk mematuhi peraturan perpajakan.

f. Edukasi dan Kesadaran

Pemberian layanan yang efektif oleh fiskus melibatkan penyediaan program edukasi perpajakan untuk Wajib Pajak, khususnya bagi mereka yang mungkin belum sepenuhnya memahami aturan perpajakan. Dengan meningkatkan pemahaman Wajib Pajak tentang kewajiban perpajakan dan manfaat kepatuhan, pelayanan fiskus dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil serta pembahasan dari penelitian ini yang telah disajikan pada bab sebelumnya, diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Rata-rata rasio dari tingkat kepatuhan dari Wajib Pajak Orang Pribadi dikategorikan tinggi dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 dengan angka persentase sebesar 86,75%. Sedangkan untuk rasio kepatuhan dari Wajib Pajak Badan masih tergolong rendah untuk tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 dengan angka persentase sebesar 53,44%.
- b. Penelitian ini menyatakan bahwa penerapan *e-filing* membantu meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak Orang Pribadi. Sistem *e-filing*

yang disediakan oleh pemerintah memudahkan wajib pajak untuk melaporkan pajak secara fleksibel, tanpa harus mengorbankan biaya dan waktu. Hal ini menyebabkan wajib pajak lebih cenderung untuk memenuhi kewajiban perpajakannya karena proses yang lebih efisien dan praktis.

Berdasarkan hasil pembahasan dari penelitian ini mengenai Analisis Penerapan *E-Filing* Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian SPT Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Saran yang dapat diberikan adalah:

1. KPP Pratama Manado

KPP Pratama Manado disarankan untuk meningkatkan program sosialisasi mengenai pelaporan SPT Tahunan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi, terutama Wajib Pajak yang masih baru dan tidak tahu cara penggunaan *e-filing*. Sosialisasi juga disarankan untuk dilaksanakan pada setiap bulan dan lebih menyeluruh lagi, bukan hanya di kantor-kantor dinas atau perusahaan yang besar saja.

2. Wajib Pajak

Wajib Pajak Orang Pribadi disarankan untuk dapat mencari informasi lebih serta mengikuti *update* yang berkaitan dengan perpajakan, dan jangan sungkan untuk meminta bantuan di Kantor Pajak atau layanan pajak lain yang terdekat, jika Wajib Pajak membutuhkan asistensi untuk melakukan pelaporan dan sebagainya.

PENELITIAN LANJUTAN

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk ditingkatkan lagi kelengkapan data yang diperoleh, serta ketelitian dalam mengolah data juga harus diperhatikan, agar tidak terjadi kesalahan penulisan data yang diolah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada para dosen pembimbing Mner Dr. Robert Lambey, SE.,Ak.,MM dan Mner Sonny Pangerapan, SE.,Ak.,MM yang telah membimbing dengan memberikan saran dan masukan selama penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrul, R. (2021). Analisis Penerapan E-Filling Dimasa Pandemi Covid 19 Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*.
- Amrul, R. (2020). Analisis penerapan E-filling sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib Pajak dalam penyampaian Surat pemberitahuan (SPT)

Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Timur.
Direktori Jurnal Elektronik.

Helmi. (2021). Pengertian Pajak Menurut para Ahli dan Bedanya dengan Pungutan Lain.

Husni, M., Susanti, S. (2018). View Of Analisis Penerapan E-Filing Sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Pandeglang. *LPPM UNSERA.*

Idly, D. (2018). Analisis Penerapan Sistem E-filing Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Malang Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB.*

Krismentari, M., Fariana, R. (2021). View of Analisis Penerapan E-filing Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (di KPP Pratama Mulyorejo).

Mardiasmo. (2019). Perpajakan. Penerbit Andi.

Meisiang, Y., Sondakh, J., Warongan, J. (2018). Analisis Penerapan E-filing Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi. E-Journal Universitas Sam Ratulangi.*

Nurkencana., Wayan dan Sunartana. 1992. Evaluasi Hasil Belajar. Surabaya: Usaha Nasional.

Online Pajak. (2018, February 14). E-filing Pajak: Tata Cara Pelaporan Pajak online. OnlinePajak. <https://www.online-pajak.com/seputar-efiling/e-filing>

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 243/PMK.03/2014. Tentang Surat Pemberitahuan (SPT).

Putri, P., Saputra, K. (2022). *Use of the E-Filing System by MSME Actors during the COVID-19 Pandemic.* Journal of Economics, Finance and Management Studies.

- Resmi, S. (2019). *Perpajakan : Teori & Kasus*.
- Rorimpandey, M., Lambey, R. (2018). Ipteks E-Filing Terhadap Wajib Pajak Pada KPP Pratama Manado. *Jurnal Ipteks Akuntansi bagi Masyarakat*.
- Steven Orlando. (2018). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan Nasa Secara E-Filling Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
- Sugiyono, (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsan, T. (2013). *Akuntansi Dasar dan Aplikasi Dalam Bisnis Versi IFRS*.
- Susyanti, J. (2019). *Perpajakan : Disesuaikan dengan Peraturan Perpajakan Terbaru*. *Indomedia Pustaka*.
- Tumuli, A., Sondakh, J., Wokas, H. (2016). Analisis Penerapan E-SPT Dan E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi. E-Journal Universitas Sam Ratulangi*.
- U. (2022). Metode Pengumpulan Data dalam Penelitian. *Informatika Universitas Ciputra*.<https://informatika.uc.ac.id/2016/02/2016-2-18-metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian/>
- Via., Sandira. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Langsa. *UMSU Repository*.
- Wicaksono, P., Tjen, C., Indriani, V. (2021). *Improving the tax e-filing system in Indonesia: An exploration of individual taxpayers' opinions*. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*.
- Wijaya, A. J. (2018) Evaluasi Sistem Pengendalian Manajemen Berbasis *Levers Of Control* Untuk Menunjang Strategi *Cost Leadership* Pada CV. BMT Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.7 No.2*

Winarsih, E., Khalid, A., Yenjeni, F. (2020). Efektivitas Penggunaan *E-filing* Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Akuntansi. Pujia Unismuh Makassar.*